



INSTITUTO DE ENSINO SUPERIOR “PRESIDENTE TANCREDO DE ALMEIDA
NEVES”

MARCOS ANTÔNIO DA CRUZ

**A IMPLANTAÇÃO DA GESTÃO DO CONHECIMENTO COMO FERRAMENTA
MOTIVACIONAL NOS DISTRIBUIDORES DA COCA-COLA: UMA ANÁLISE NO
ESTADO DE MINAS GERAIS**

SÃO JOÃO DEL - REI
2013

MARCOS ANTÔNIO DA CRUZ

**A IMPLANTAÇÃO DA GESTÃO DO CONHECIMENTO COMO FERRAMENTA
MOTIVACIONAL NOS DISTRIBUIDORES DA COCA-COLA: UMA ANÁLISE NO
ESTADO DE MINAS GERAIS**

Monografia apresentada ao curso de
Administração do Instituto de Ensino Superior
“Presidente Tancredo de Almeida Neves” –
IPTAN – como requisito parcial à obtenção do
Título de Bacharel em Administração, sob a
orientação do Prof. Esp. Romana Toussaint de
Paula

SÃO JOÃO DEL - REI
2013

MARCOS ANTONIO DA CRUZ

**A IMPLANTAÇÃO DA GESTÃO DO CONHECIMENTO COMO FERRAMENTA
MOTIVACIONAL NOS DISTRIBUIDORES DA COCA-COLA: UMA ANÁLISE NO
ESTADO DE MINAS GERAIS**

Monografia apresentada curso de
Administração do Instituto de Ensino Superior
“Presidente Tancredo de Almeida Neves” –
IPTAN – como requisito parcial à obtenção do
Título de Bacharel em Administração.

COMISSÃO EXAMINADORA

Prof.^a Esp. Romana Toussaint de Paula (Orientadora)

Prof. Esp. Márcio Lobosque Senna Neves

Prof. Dr. Fabio de Abreu dos Passos

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, agradeço a Deus por ter me dado força e fé para cumprir essa etapa tão importante em minha vida.

A minha orientadora, a professora Esp. Romana Toussaint de Paula pela paciência, dedicação e incentivo.

A todos os Docentes do curso de Administração pela capacitação, dedicação e preocupação em formarem profissionais capacitados para o mercado de trabalho.

Aos colegas de classe pela cumplicidade e pela dedicação em auxiliarem uns aos outros nas horas necessárias.

E não poderia deixar de agradecer aos meus pais, a minha base de vida, Tarcísio e Nair por me ensinarem a trilhar sempre o caminho certo e pelo amor e dedicação que sempre tiveram.

E a minha esposa Luciane Aparecida pelo papel tão maravilhoso que ela desempenha na minha vida, acreditando sempre em mim e me incentivando a lutar pelos meus objetivos.

E a minhas filhas Bianca, Jéssica e Maria Eduarda, que fontes de inspiração para minha formação.

Dedico este trabalho primeiramente a Deus, fonte de toda sabedoria, aos meus pais por serem exemplos de amor e companheirismo que já conheci, especialmente minha esposa pelo apoio incentivo, amor e carinho e minhas filhas, que são a fonte e inspiração para minha formação, pelo amor, carinho e paciência.

RESUMO

As empresas necessitam de um diferencial que as faça ter um destaque em meio ao mercado competitivo. Nesse contexto as organizações desenvolvem seus colaboradores através da gestão do conhecimento, buscando desenvolver o conhecimento tácito e o explícito e disseminando-os na organização, com foco em resultados. Este trabalho demonstrará a importância de gerir o conhecimento e a motivação para despertar o crescimento de seus colaboradores e obter a maximização dos resultados. A monografia apresentará conceitos, a respeito da ferramenta de gestão de conhecimento e motivação nas organizações. O trabalho se fundamentou em uma análise da implantação da ferramenta motivacional da gestão do conhecimento nos Distribuidores da Coca-Cola no estado de Minas, através de estudos bibliográficos e dados fornecidos pela organização, onde foi enfatizado o valor do indivíduo, permitindo assim desenvolver a ferramenta motivacional de gestão do conhecimento com maior amplitude.

Palavras-chave: Gestão do conhecimento; motivação; tácito; explícito; organização e resultado.

LISTA DE ABREVIATURAS

DA's (Distribuidores de Área).....	35
EUA (Estados Unidos da América).....	35
RH (Gestão de Recursos Humanos).....	36
SIG (Sistema de Gestão Integrado da Remil).....	36
TI (Tecnologia da Informação).....	36
PDV's (Pontos de Vendas).....	37
EPI (Equipamentos de proteção individual).....	41

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 01 - Espiral do conhecimento.....	19
FIGURA 02 - Pirâmide da hierarquia das necessidades de Maslow.....	26
FIGURA 03 - Apresentação marketing.....	38

LISTA DE QUADROS

QUADRO 01 – O conhecimento de forma holística.....	16
QUADRO 02 – Interação entre os quatro tipos de conhecimento.....	18
QUADRO 03 – Eras da administração.....	21
QUADRO 04 – Fatores que determinam motivação segundo Vroom ,.....	30
QUADRO 05 – Modulo de Estrutura	37
QUADRO 06-- Modulo de RH.....	39
QUADRO 07-- Estrutura do SGI.....	41
QUADRO 08 - Tecnologia da Informação.....	42

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 – Comparativo de Vendas de 2006 X 2012.....	43
---	----

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	11
1 TEORIA DA CRIAÇÃO DA GESTÃO DO CONHECIMENTO.....	13
1.1 Teoria e história da gestão do conhecimento.....	13
1.2. Conhecimentos e dialética.....	15
1.3 Conhecimentos tácito e explícito.....	17
1.4 O indivíduo e a organização.....	20
2 A MOTIVAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES.....	23
2.1 Conceitos a cerca da motivação.....	23
2.2 As principais teorias motivacionais.....	25
2.3 A importância da motivação para o alcance dos resultados.....	31
3 O PROCESSO DE IMPLANTAÇÃO DA FERRAMENTA GESTÃO DO CONHECIMENTO NOS DISTRIBUIDORES DA COCA-COLA NO ESTADO DE MINAS GERAIS.....	33
3.1 Metodologia	33
3.2 Histórias da Coca-Cola.....	34
3.3 O Processo de pré- implantação.....	35
3.4 O Processo de implantação.....	36
3.5 Análise comparativa dos dados do ano de 2007 e 2012.....	42
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	45
REFERÊNCIAS.....	47